

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA –
SEDE TACNA, 2018**

Tesis presentada por:

BACH. MEEILIN JEOVANA LANCHIPA LUNA

Docente asesor:

MAG. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2018

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camión, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Gracias también a mis amigos por brindarme la confianza y optimismo para lograr esta meta.

Reconocimiento

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias madre y padre.

Resumen

La Tesis titulada “Capacitación del personal y su influencia en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa-sede Tacna, periodo 2018”, se presenta como trabajo de investigación para optar por el título de Ingeniero Comercial.

El objetivo de la tesis fue determinar la influencia de la capacitación del personal en la competitividad empresarial de los colaboradores que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP-SEDE TACNA.

La metodología empleada fue de tipo básica, con un diseño no experimental, causal y de corte transversal, que establece la presencia de la influencia de una variable en otra. Para ello, se aplicó como instrumento los cuestionarios para cada variable respectivamente.

Se concluye que a raíz de la investigación, se puede lograr concluir que la capacitación del personal influye significativamente en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP –SEDE TACNA , lo que revela la importancia de las características y procedimientos del proceso para lograr asegurar que los colaboradores logren una mayor asimilación de los objetivos formativos y que posteriormente se puedan ver reflejados en mejoras de su desempeño. Este resultado tiene además una comprobación que revela una influencia significativa dada la regresión lineal calculada.

Palabra clave: Capacitación del personal, competitividad empresarial, organización, entorno socioeconómico.

Abstract

The thesis entitled "Training of personnel and its influence on the business competitiveness of employees of the Savings and Credit Cooperative CREDICOOP Arequipa-Tacna headquarters, period 2018", is presented as research work to opt for the title of Commercial Engineer.

The objective of the thesis was to determine the influence of staff training on the business competitiveness of employees who work in the CREDICOOP-SEDE TACNA Savings and Credit Cooperative.

The methodology used was of a basic type, with a non-experimental, causal and cross-sectional design, which establishes the presence of the influence of one variable on another. For this, the questionnaires for each variable were applied as an instrument, respectively.

It is concluded that as a result of the investigation, it can be concluded that the training of the personnel significantly influences the business competitiveness of the employees of the CREDICOOP - SEDE TACNA Savings and Credit Cooperative, which reveals the importance of the characteristics and procedures of the process to ensure that collaborators achieve a greater assimilation of the training objectives and that later can be reflected in improvements in their performance. This result also has a check that reveals a significant influence given the calculated linear regression.

Keyword: Personnel training, business competitiveness, organization, socio-economic environment.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Reconocimiento.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	1
Capítulo I.....	3
Planteamiento del problema	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema principal.....	6
1.2.2 Problemas secundarios	6
1.3 Justificación de la investigación	7
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo General.....	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Hipótesis	10
1.5.1 Hipótesis general	10
1.5.2 Hipótesis específicas	10
Capítulo II.....	11
Marco teórico	11
2.1 Antecedentes	11
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	11

2.1.2	Antecedentes nacionales.....	13
2.1.3	Antecedentes locales	14
2.2	Bases Teóricas Científicas.....	15
2.2.1	Gestión del talento humano	15
2.2.2	Capacitación del personal.....	18
2.2.3	Competitividad	30
2.2.4	Competitividad empresarial.....	31
2.3	Definición de conceptos básicos	36
Capítulo III.....		37
Metodología		37
3.1	Enfoque.....	37
3.2	Tipo de Investigación.....	37
3.3	Diseño de la Investigación.....	38
3.4	Población y Muestra	38
3.5	Variables e indicadores.	39
3.5.1	Identificación de las variables.....	39
3.5.2	Operacionalización de las variables	39
3.6	Técnicas de recolección de Datos.	40
3.7	Procesamiento y análisis de datos	40
Capítulo IV		41
Resultados.....		41
4.1	Confiabilidad de instrumentos	41

4.1.1	Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach.....	41
4.1.2	Relación variable, dimensión, indicadores e ítems	47
4.2	Tratamiento estadístico	48
4.2.1	Resultados de la variable independiente: capacitación del personal ...	48
4.2.2	Resultados de la variable dependiente: competitividad empresarial ...	64
4.3	Verificación de hipótesis	76
4.3.1	Verificación de hipótesis general	76
4.3.2	Verificación de hipótesis específicas.....	78
	Conclusiones	86
	Sugerencias	88
	Referencias bibliográficas	90
	Apéndices	94
	Matriz de consistencia	94
	Operacionalización de las variables	96
	Primer instrumento de validación	97
	Segundo instrumento de validación	98
	Validación del instrumento	99

Lista de tablas

Tabla 1 Población de estudio.....	38
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente.....	39
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente.....	40
Tabla 4 Escala de Alpha de Cronbach.....	41
Tabla 5 Alpha de Cronbach: Capacitación del personal	42
Tabla 6 Alpha de Cronbach: Dimensión Análisis de necesidades de la organización.....	42
Tabla 7 Alpha de Cronbach: Dimensión Planeamiento del programa de capacitación	43
Tabla 8 Alpha de Cronbach: Dimensión Ejecución del programa de capacitación ..	43
Tabla 9 Alpha de Cronbach: Dimensión Evaluación de resultados de la capacitación	44
Tabla 10 Alpha de Cronbach: Competitividad Empresarial.....	44
Tabla 11 Alpha de Cronbach: Dimensión Performance	45
Tabla 12 Alpha de Cronbach: Dimensión Recursos.....	45
Tabla 13 Alpha de Cronbach: Dimensión Potencial.....	46
Tabla 14 Variable independiente: Relación – Dimensión - Indicador - Items.....	47
Tabla 15 Variable dependiente: Relación – Dimensiones - Items.....	47
Tabla 16 La entidad establece metas alcanzables por el personal.	48
Tabla 17 La entidad plantea objetivos factibles por el equipo de trabajo.....	49
Tabla 18 La cooperativa promueve el conocimiento de la misión.....	50
Tabla 19 La cooperativa promueve el conocimiento de la visión.....	51
Tabla 20 La entidad desarrolla los conocimientos de sus colaboradores.	52

Tabla 21 La entidad desarrolla las actitudes de sus colaboradores.	53
Tabla 22 La entidad establece requisitos adecuados al puesto de trabajo.	54
Tabla 23 La capacitación del personal contribuye con el alcance de los objetivos de la entidad.	55
Tabla 24 La información que se obtiene en la capacitación contribuye en el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores.	56
Tabla 25 El objetivo de la capacitación es mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal.	57
Tabla 26 Se utilizan lecturas, instrucciones programadas o por computadora que mejoren el desempeño del personal.	58
Tabla 27 Se realiza capacitación antes y después del ingreso del personal en la entidad.	59
Tabla 28 Se realizan capacitaciones tanto dentro como fuera de la entidad para el mejoramiento del desempeño del personal.	60
Tabla 29 A través de la capacitación, se cumplieron las expectativas del colaborador.	61
Tabla 30 Por medio de la capacitación, se satisficieron las necesidades del colaborador.	62
Tabla 31 El programa de capacitación se ajustó adecuadamente a los nuevos desafíos.	63
Tabla 32 A través del desempeño pasado del colaborador, la empresa pudo obtener ventaja entre sus competidores.	64
Tabla 33 Por medio del desempeño actual del colaborador, la empresa se encuentra con ventaja competitiva.	65

Tabla 34 Se puede afirmar que a través del actual colaborador, se puede llegar a obtener ventaja competitiva en el futuro.	66
Tabla 35 Los conocimientos que posee el colaborador son adecuados para poder ejercer sus actividades ante la competitividad existente.	67
Tabla 36 El colaborador posee habilidades apropiadas para poder competir en el mercado.	68
Tabla 37 Las destrezas que posee el colaborador son adecuados para poder responder ante la competitividad existente.....	69
Tabla 38 Los métodos que utiliza el colaborador son apropiados para poder competir en el mercado.	70
Tabla 39 Las técnicas e instrumentos que posee el colaborador son adecuados para poder competir en el mercado.	71
Tabla 40 Las metas alcanzadas por el colaborador contribuyen en el alcance de los objetivos estratégicos de la cooperativa.	72
Tabla 41 El desempeño laboral del colaborador contribuye en el potencial de la cooperativa para enfrentar la competencia en el futuro.	73
Tabla 42 El colaborador contribuye en la buena reputación de la imagen de la cooperativa.....	74
Tabla 43 El colaborador responde a los requerimientos de los clientes de los segmentos de mercado.	75
Tabla 44 Modelo de regresión lineal: hipótesis general	76
Tabla 45 Anova: hipótesis general.....	77
Tabla 46 Coeficientes: hipótesis general	77
Tabla 47 Modelo de regresión lineal: primera hipótesis específica	78
Tabla 48 Anova: primera hipótesis específica	78

Tabla 49 Coeficientes: primera hipótesis específica	79
Tabla 50 Modelo de regresión lineal: segunda hipótesis específica	80
Tabla 51 Anova: segunda hipótesis específica.....	80
Tabla 52 Coeficientes: segunda hipótesis específica	81
Tabla 53 Modelo de regresión lineal: tercera hipótesis específica	82
Tabla 54 Anova: tercera hipótesis específica.....	82
Tabla 55 Coeficientes: tercera hipótesis específica	83
Tabla 56 Modelo de regresión lineal: cuarta hipótesis específica	84
Tabla 57 Anova: cuarta hipótesis específica.....	84
Tabla 58 Coeficientes: cuarta hipótesis específica	85

Lista de figuras

Figura 1. Los estratos del desarrollo del personal, Chiavenato (2009).	18
Figura 2. El proceso de capacitación, Chiavenato (2009).	22
Figura 3. Pasos para levantar un inventario de las necesidades de capacitación, Chiavenato (2009).	23
Figura 4. Programa de capacitación, Chiavenato (2009).	25
Figura 5. Técnicas de capacitación, Chiavenato (2009).	27
Figura 6. Modelo de competitividad empresarial, Jerusalmi & Camacho (2009).....	32

Introducción

La presente tesis “Capacitación del personal y su influencia en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa-sede Tacna, periodo 2018”, tiene por objetivo determinar la influencia entre la capacitación del personal y la competitividad empresarial, para poder así comprender, cómo la baja competitividad empresarial puede afectar al alcance de los objetivos estratégicos de la entidad.

Cabe mencionar que, la entidad se dedica a financiar préstamos y alternativa de ahorros, con diferentes sistemas de créditos para emprendedores, y que, a pesar de impartir capacitación a su personal, aún no se realiza mediciones para evaluar el impacto de los mismos en sus colaboradores.

Actualmente, existen diversos modelos de cómo llevar el proceso de capacitación del personal en una entidad, considerando que, el enfoque que más se ajusta a la dirección de una cooperativa es el modelo que abarca cuatro etapas comenzando con el análisis de las necesidades de la organización, el planeamiento del programa de capacitación, la ejecución de éste, y la evaluación de resultados.

Entonces, para un mejor entendimiento del estudio, la tesis se desarrolla en cuatro capítulos, que inician con el Planteamiento del problema, en la que se identifica el problema y se formulan problemas objetivos, además de la importancia, justificación.

El segundo capítulo presenta el Marco teórico, en la que se indican los antecedentes como estudios previos; las bases teóricas, desarrollando tanto la

variable independiente como la variable dependiente; y, la definición de términos utilizados en el estudio.

El tercer capítulo presenta la metodología, que menciona el tipo de investigación, diseño del estudio, la determinación de población y muestra como unidad de análisis, la técnica e instrumento y, el procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo presenta los resultados y discusión del estudio, en las que se muestra la confiabilidad del instrumento, el análisis del resultado de cada ítem del instrumento, y la comprobación de hipótesis.

En la parte final, se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los apéndices respectivamente.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En efecto, la capacitación es un proceso a través del cual existe una transferencia de conocimientos teóricos y prácticos a una persona, con la finalidad de mejorar su desempeño en la organización, y ello lo saben las organizaciones hoy en día, a las cuales no les basta únicamente con que el trabajador garantice poseer ciertas habilidades dado un título profesional, sino que requieren que la garantía de productividad y competitividad vaya más allá, por medio de la adquisición de conocimientos y práctica. (Formación Ejecutiva, 2016).

Dado la situación, la evaluación de la capacitación laboral debe ser completa, confiable y clara, ya que el resultado que se obtenga, será realmente ajustado a resolver las necesidades por la cual se llevó a cabo la capacitación en los colaboradores de las organizaciones, para luego pasar a tomar decisiones óptimas al respecto.

Así mismo, la capacitación tiene cierta trascendencia, dado que conlleva una inversión para una organización, que conduzca al crecimiento a nivel técnico, organizacional, de competencias y de la imagen organizacional. (Formación Ejecutiva, 2016)

Se refiere a que, hoy en día vivimos en un mundo tan globalizado que no solo basta con tener una carrera profesional, lo que se debe hacer es añadirle capacitación al personal constante y oportuna para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado una baja productividad y competitividad. Por tal motivo las organizaciones deben tener claro que es relevante capacitar al personal, realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa. A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una mejor contribución.

El alto dinamismo debido a los avances tecnológicos y la globalización ha transformado a los mercados internacionales en múltiples facetas, dibujando un escenario laboral caracterizado por la evolución acelerada de los conocimientos y competencias, que obliga a los profesionales cualificados a estar capacitados y actualizados; según un estudio reciente en la industria de México para capacitación, solo 5 de cada diez empresas mexicanas invierten en capacitación, (Forbes México, 2018).

Y es que, la globalización de los mercados, demanda que las organizaciones sean más competitivas para poder permanecer activamente, desarrollarse y seguir creciendo, por ello, las empresas tiene que adaptarse al cambio a través de modificaciones en sus procesos para poder enfrentar al cambio y sobresalir entre los competidores.

Se estima que a nivel internacional, las empresas invierten entre 4% y 5% del total del costo laboral, es decir, remuneraciones del personal más los aportes inherentes a esta contraprestación, en cambio, en el Perú estamos todavía en camino hacia ello, estamos a niveles, en promedio, de 1% del total del costo laboral de una empresa, (El Comercio, 2016).

Además, la mayor parte de empresarios en Perú se encuentran en la búsqueda de colaboradores con determinadas competencias, sin embargo, no lo encuentran en el mercado laboral peruano; lo que lleva a afirmar que la población económicamente activa necesita una capacitación adecuada para poder mejorar en el desempeño laboral y contribuir en el alcance de los objetivos estratégicos de la empresa en la cual trabaja.

En cuanto al sector financiero peruano, marcha por buen camino constituyendo un poderoso sistema para impulsar la economía por lo que es necesario que las empresas dedicadas a este rubro inviertan en la formación de su personal para seguir desenvolviéndose con ese dinamismo que ha caracterizado a la banca, (Diario Gestión, 2018).

Así también, un ejemplo claro de la importancia de la capacitación en las entidades financieras, es el Banco Financiero del Perú, al implementar un programa de capacitación para sus colaboradores desde el año 2015, ya que para ellos, el recurso humano es el motor de la organización donde a través de ellos, se otorgan los productos financieros al mercado que los demanda, y por ende, la rentabilidad obtenida de los intereses cobrados a cada cliente; por ello, a través de la capacitación, se prepara a los colaboradores para que sean más profesionales, más productivos y más competitivos.

De esta manera, en el presente estudio, se analizará la influencia que tiene la capacitación del personal en la competitividad empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, ya que el escenario actual del mercado, es altamente competitivo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la influencia de la capacitación del personal en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

- ¿Cuál es la influencia del análisis de necesidades de la organización en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?
- ¿Cuál es la influencia del planeamiento del programa de capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?
- ¿Cuál es la influencia de la ejecución del programa de capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?
- ¿Cuál es la influencia de la evaluación de resultados de la capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

Es evidente que, vivimos en un mundo de constantes cambios donde los avances de la ciencia y las disciplinas deben ser adaptados por la capacidad de asimilación del ser humano, por ello, es de necesidad evaluar los procesos y programas de capacitación con una frecuencia cada vez mayor.

Por otra parte, dentro del escenario competitivo entre bancos y financieras, el propósito del estudio al ser aplicado en una cooperativa, es debido a la carencia de información e importancia de las problemáticas que tienen las entidades financieras pequeñas, siendo las más afectadas por la fuerte rivalidad existente entre competidores directos e indirectos para ellas.

A. Relevancia económica

Tanto en las empresas de América Latina como en el resto de economías del mundo, los estudios que se realizan para mejorar el capital humano en las empresas, son tendencias de mejorar los niveles de productividad y competitividad, implicando en el progreso económico no solo de las mismas empresas, sino también de cada país a través de su contribución al PBI.

B. Relevancia social

La investigación, representa un documento fiable y decisorio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa, dado que brinda un diagnóstico de la recepción de la capacitación y logros de aprendizaje en sus colaboradores, y cuyos resultados deben de permitir que la entidad decida acciones de mejoría en sus procesos y garantice de

este modo servicios de calidad; de igual manera, el estudio brinda información íntegra para toda entidad financiera.

C. Implicancias prácticas

El estudio brinda información acerca de uno de los factores más relevantes que se vincula con la competitividad empresarial, para estar dispuesta ante la fuerte rivalidad entre los competidores; además, se presentará el modelo de capacitación de personal que más se ajuste a las necesidades de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que una persona será más competente cuando posea los conocimientos necesarios, sepa ponerlos en práctica, esté dispuesto a ejecutarlo y obtenga un resultado adecuado.

D. Valor teórico

La investigación tiene un valor y relevancia teórica dado que su desarrollo permite ahondar las teorías de capacitación y aprendizaje como resultado del mismo proceso, aplicando para ello las teorías descritas en el texto y logrando generar al mismo tiempo aportes a estos planteamientos, tomando como referencia la problemática en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna.

E. Utilidad metodológica

A fin de resolver la problemática expuesta, es necesario analizar cada variable de estudio a partir de la aplicación de técnicas metodológicas para recabar información, y que conduzcan a resolver la hipótesis planteada, lo que implica la necesidad de aplicar el método científico y proponer herramientas novedosas para recopilar datos, por lo que la investigación logra su justificación metodológica.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la capacitación del personal en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia del análisis de necesidades de la organización en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- Determinar la influencia del planeamiento del programa de capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- Determinar la influencia de la ejecución del programa de capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- Determinar la influencia de la evaluación de resultados de la capacitación en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La capacitación del personal influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

1.5.2 Hipótesis específicas

- El análisis de necesidades de la organización influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- El planeamiento del programa de capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- La ejecución de un programa de capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- La evaluación de resultados de la capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes

Los antecedentes son estudios realizados con anterioridad los cuales comprenden conocimientos teóricos que tienen alguna relación directa o indirecta con el presente trabajo de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

- El estudio realizado por López & Pérez (2017) de título “EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL RECURSO HUMANO EN AIESEC EN COLOMBIA CAPÍTULO LOCAL CARTAGENA”, para optar el título de Administrador de Empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia; concluye que, luego de finalizada la investigación en AIESEC en Colombia capítulo local Cartagena, se afirma que el proceso de capacitación permite elevar el nivel de efectividad garantizando la calidad de la formación y el desempeño de los jóvenes profesionales.

- Gore (2001) en su tesis “CAPACITACIÓN LABORAL Y LA CONSTRUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. LA GENERACIÓN DE CAPACIDADES COLECTIVAS A LA LUZ DE UN ANÁLISIS DE CASOS”, para optar por el grado de Doctor en la Universidad de Buenos Aires; llega a la conclusión en que, que la teoría debería ayudar a entender cómo la acción de los individuos permite construir conocimientos de manera que ciertas prácticas y habilidades sean instituidas. Así mismo agrega que es necesario abandonar la visión de las organizaciones como máquinas para entender los procesos de construcción de conocimiento a través de la acción, es necesario dejar de ver a la capacitación como una escuela para entender los procesos de enseñanza y aprendizaje en las organizaciones.
- El estudio realizado por Garza, Abreu, & Garza (2009) titulado “IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DEL RAMO ELÉCTRICO”, con el objetivo de determinar la importancia de la relación entre capacitación y productividad en una empresa dentro del marco de la toma de decisiones, definiendo las mejores prácticas de detección de necesidades de capacitación y explicando el rol que juegan las actitudes de los trabajadores en la relación capacitación-productividad; concluye que, la productividad es hoy para los mexicanos una preocupación de primer orden. Se conoce que las prioridades de este país se concentran en la educación y en el campo, pero existe una necesidad por volverse eficientes y productivos y que no puede esperar. El autor añade que dicha tarea de todos los sectores y es necesario responder a este reto en la medida que corresponda.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- La tesis presentada por Barrientos (2017) de título “LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN EL CUARTO TRIMESTRE 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima; donde concluye que, la capacitación de personal influye en la calidad de servicio del centro de contacto BCP cuarto trimestre 2016.
- Mayuri (2008), en su tesis “CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN - FEBAN, LIMA 2006”, para optar el grado académico de Licenciado en Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que, como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación en el 2006.
- La tesis fue presentada por Huachaca (2016), de título “PROCESO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ESTATAL DE DERECHO PRIVADO SEDAPAL, EL AGUSTINO, 2016”, para optar por el título de Licenciado en Administración, concluye que, el proceso de capacitación del personal es bueno al 66,2% de aceptación de los trabajadores encuestados; así mismo, las dimensiones: necesidades de capacitación, diseño de la capacitación, ejecución de la capacitación y evaluación de la

capacitación son calificadas como buenas fortalezas superando el 55% de aprobación.

2.1.3 Antecedentes locales

- La tesis presentada por Ruiz (2017) titulada “LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LA GLORIETA TACNEÑA. PERIODO 2016”, para optar por el título de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna, concluye que, existe influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña. Los resultados muestran que existe una relación directa entre ambas variables, en donde el desempeño laboral se correlaciona con la capacitación de personal, en un 81.77%, dado el R-cuadrado calculado. Así mismo, este resultado se sustenta en un p-valor de 0.00, el cual al ser menor que 0.05 demuestra tal relación.
- La investigación que fue presentada por Sosa (2014) de título “CAPACITACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DURANTE LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, TACNA 2010”, para optar el título de segunda especialidad en enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, concluye que existe relación significativa entre la capacitación y comportamiento del personal de enfermería, aplicando la prueba chi cuadrado.

2.2 Bases Teóricas Científicas

Partiendo desde las teóricas que abarca la Gestión del Talento Humano que, conlleva al desarrollo de las personas, y a su vez, repercute en la capacitación de los colaboradores, se enfoca el estudio en la capacitación del personal como la variable independiente, donde se estudió su influencia en la competitividad empresarial tomado como variable dependiente; para ello, se presentan a continuación, las bases teorías y su descomposición de las variables que expliquen el comportamiento.

2.2.1 Gestión del talento humano

Chiavenato (2009):

La gestión del talento humano, es la disciplina que busca la satisfacción de los objetivos de la organización a través de una estructura establecida y del esfuerzo humano sistematizado, ya que, es hablar de personas, de sus mentes, de la inteligencia, de acción y de proacción.

En efecto, la administración de los recursos humanos, es una de las áreas que más ha tenido cambios en los últimos años, debido a factores como la globalización que, conlleva a la búsqueda de la subsistencia en el mercado, el desarrollo y crecimiento de las organizaciones a través de los resultados como la productividad, rentabilidad y competitividad. Por ello, la Gestión del Talento Humano, es la nueva visión que se tiene actualmente con respecto a la tradicional Administración de Recursos Humanos.

Además, “la gestión del talento humano es un sistema de prácticas, funciones y actividades específicas que abarca el departamento de recursos humanos, comenzando con el reclutamiento, la selección, el desarrollo, evaluación y la sucesión de los colaboradores”, Chiavenato (2009).

Se trata que es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

(Cuesta, 2010): “La gestión de recursos humanos tiene por objetivo la eficiente administración de las personas que laboran en una organización, educándolos para el cambio empresarial a través de procesos de trabajo en relación de los objetivos estratégicos”.

Indica que la GRH o gestión del talento humano y del conocimiento va dependiendo cada vez más de la capacidad de articulación entre los sistemas tecnológicos, fundamentalmente de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC), la arquitectura organizacional (entendida como el conjunto de relaciones, tanto internas como externas, que la empresa construye) y el desarrollo del capital humano.

2.2.1.1 Desarrollo de las personas

Chiavenato (2009): sostiene “el desarrollo de las personas constituye el conjunto de necesidades que tienen el ser humano de desarrollar sus potenciales internos a través de su desempeño en cualquier circunstancia”.

Se refiere a que, el desarrollo de las personas no solo abarca en brindar información a los colaboradores para que puedan instruirse de conocimientos, habilidades y destrezas, sino, formar al ser humano proporcionándole información fundamental para que opten eficientemente nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos, para ser adaptados y fortalecidos en sus comportamientos y hábitos el cual se refleja en el desempeño laboral que se va realizando, donde tendría como consecuencia, una mejor competitividad empresarial.

Seguidamente Chiavenato (2009): “los procesos de desarrollo de las personas abarcan tres elementos donde una sobrelleva a la otra; la capacitación del personal, el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional.

Donde señala que la capacitación del personal y el desarrollo de las personas son estratos bajos, ya que proporcionan información para el aprendizaje, desarrollo y aplicación en sus funciones a un nivel individual; mientras que, el desarrollo organizacional, a un estrato más amplio, por el motivo que enfoca en desarrollar de manera eficiente, a las organizaciones en la razón de la adaptación al cambio; por ende, el desarrollo organizacional abarca al desarrollo de personas y éste, a la capacitación del personal.

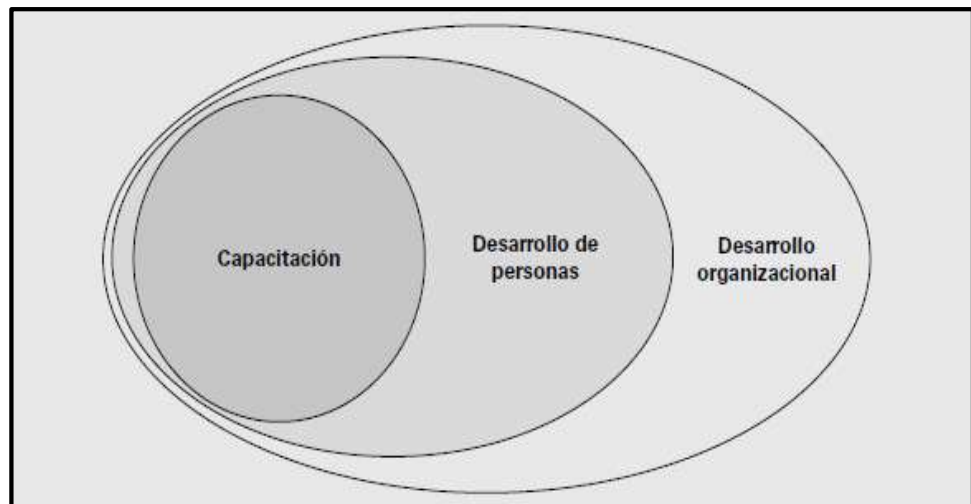


Figura 1. Los estratos del desarrollo del personal, Chiavenato (2009).

Además, Flaherty (2001) menciona que: “solo será productivo el conocimiento otorgado a las personas, si es aplicado en la manera que se produzca además, una diferencia sensible el cual debe tener como consecuencia la obtención de mejores resultados, procesos, valor agregado y riquezas”. Ya que vivimos en tiempos de la globalización, donde podemos enriquecernos con la información de fácil acceso a través del internet.

2.2.2 Capacitación del personal

Chiavenato (2009) menciona que:

La capacitación es un proceso en el cual se instruye al individuo desarrollando las competencias para que así, pueda desempeñarse con excelencia en sus funciones específicas a través del cargo que se le asigna en la organización, el cual conlleva a una mejor productividad y competitividad, con la consecuencia que se contribuya mejor en los objetivos organizacionales.

Es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito.

Además, Dessler (1997) afirma que: “la capacitación es un proceso donde se desarrollan las cualidades del capital humano, influyendo en los comportamientos de los colaboradores para que sean más productivos y competitivos, contribuyendo así, en el alcance de objetivos organizacionales.”

Así también, Ivancevich (1995) dice que: “es el proceso que orienta a los colaboradores al uso de las habilidades y capacidades tanto para el individuo como para la organización, a través de la productividad que ayuda al alcance de los objetivos trazados”.

Se puede decir que la capacitación del personal son procesos formativos que lleva a cabo una empresa orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores. La capacitación es formación y las empresas deben verla como inversión y no como gasto, ya que las dota de trabajadores más capaces, con más habilidades.

El enfoque de la capacitación del personal va a largo plazo donde sitúa al desarrollo de competencias que se necesita para cumplir los objetivos y alcanzar el éxito que busca la organización, muy aparte de otorgar la información, las habilidades, las actitudes y conceptos a los colaboradores.

2.2.2.1 Beneficios de la capacitación laboral

La capacitación es crucial para el desarrollo organizacional y su éxito, que de hecho es fructífero tanto para los empleadores como para los empleados de una organización. Aquí hay algunos beneficios importantes de la capacitación y el desarrollo, (Qureshi, 2016).

- Aumento de la productividad
- Menos supervisión
- Satisfacción laboral
- Desarrollo de habilidades

La información técnica que brinda la empresa a su personal, para que complemente sus conocimientos e incremente su formación y desempeño dentro de la organización. Con beneficios inmediatos reflejados en la actitud y desempeño del trabajador permitiendo mejorar el ámbito de trabajo y desarrollo profesional y personal del equipo de trabajo.

2.2.2.2 Modelos de medición de la capacitación laboral

a) Modelo de Huberman

Huberman (2000), sostiene que con el propósito de evaluar la capacitación es necesario en primera instancia analizar el plan estratégico de capacitación con evaluación asistida, a fin de lograr resultados de manera compatible y sinérgica respecto al marco institucional de la organización.

La evaluación permite emitir un juicio de valor para producir información que lleve a tomar decisiones para mejorar los procesos, resultados y efectos organizativos, siendo para ello necesario evaluar

los objetivos de la formación, el diseño del plan, los procesos formativos y los logros alcanzados. Se plantea un algoritmo de evaluación de transferencia del aprendizaje basado en tres niveles:

- **Transferencia de lo adquirido:** en las que se establece las conductas o rendimientos profesionales que deben cambiarse.
- **No transferencia:** en las que se determinan las razones de la no transferencia de lo aprendido.
- **Necesidades de capacitación:** en las que se analizan las necesidades aun insatisfechas.

Huberman (2000) propone la medición del impacto de la capacitación a partir de la clasificación de elementos:

- **Resultados Tangibles:** en las que es necesario medir el tiempo, producción, calidad y costo.
- **Resultados Intangibles:** en las que se miden los hábitos de trabajo, habilidades de gestión / equipo, iniciativa y el clima/cultura.

b) Modelo de cuatro niveles de Kirkpatrick

Kirkpatrick (2007) sostiene cuatro niveles:

- **Evaluación de reacción,** mide cómo resultó la acción formativa.
- **Evaluación de aprendizaje,** mide los nuevos aprendizajes.
- **Evaluación del comportamiento,** en la que se mide el grado de aplicación al puesto de trabajo.
- **Evaluación de resultados,** en la que se mide el impacto y cómo la capacitación incide en los resultados organizacionales.

Según se avanza y se pasa de un nivel a otro, el proceso se hace más difícil y conlleva más tiempo, ningún nivel debería pasarse por alto.

c) Modelo de las cuatro etapas de Chiavenato

Por último, Chiavenato (2009) establece las cuatro etapas que pertenecen al proceso de capacitación para todo el personal comprendido: “el diagnóstico de la situación, decisión en cuanto a la estrategia, la implantación o acción y la evaluación y control”; el cual es el proceso continuo que más se adapta a una empresa de hoy en día, dado que en los últimos años las organizaciones deben adaptarse al cambio para no quedarse estancados en su desarrollo.

Necesidades por satisfacer	Diseño de la capacitación	Conducción de la capacitación	Evaluación de los resultados
Diagnóstico de la situación	Decisión en cuanto a la estrategia	Implantación o acción	Evaluación y control
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la organización • Competencias necesarias • Problemas de producción • Problemas de personal • Resultados de la evaluación del desempeño 	Programación de la capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • A quién capacitar • Cómo capacitar • En qué capacitar • Dónde capacitar • Cuándo capacitar 	<ul style="list-style-type: none"> • Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de: <ul style="list-style-type: none"> – Gerente de línea – Asesoría de recursos humanos – Por ambos – Por terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo del proceso • Evaluación y medición de resultados • Comparación de la situación actual con la anterior • Análisis de costos/beneficios

Figura 2. El proceso de capacitación, Chiavenato (2009).

2.2.2.3 Dimensiones de capacitación del personal

a) Análisis de las necesidades de la organización

Chiavenato (2009) dice que: “la etapa por la cual comienza el proceso, es ejecutando un inventario de todas necesidades de capacitación que muestra la empresa donde deben ser sometidas a un análisis, además, éstas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras”.

De esta manera, las necesidades de la capacitación de los colaboradores son carencias que presentan cada uno de ellos con respecto a su formación profesional, donde cada necesidad al ser desarrollada conllevará en primer lugar al beneficio de los mismos colaboradores, de la organización y de los clientes, dando como consecuencia una mejor productividad y competitividad de las empresas en el mercado.

Chiavenato (2009) menciona que: “en base a cuatro parámetros de análisis se realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación a través de un inventario; el análisis organizacional, análisis de recursos humanos, análisis de la estructura de puestos y el análisis de la capacitación”.

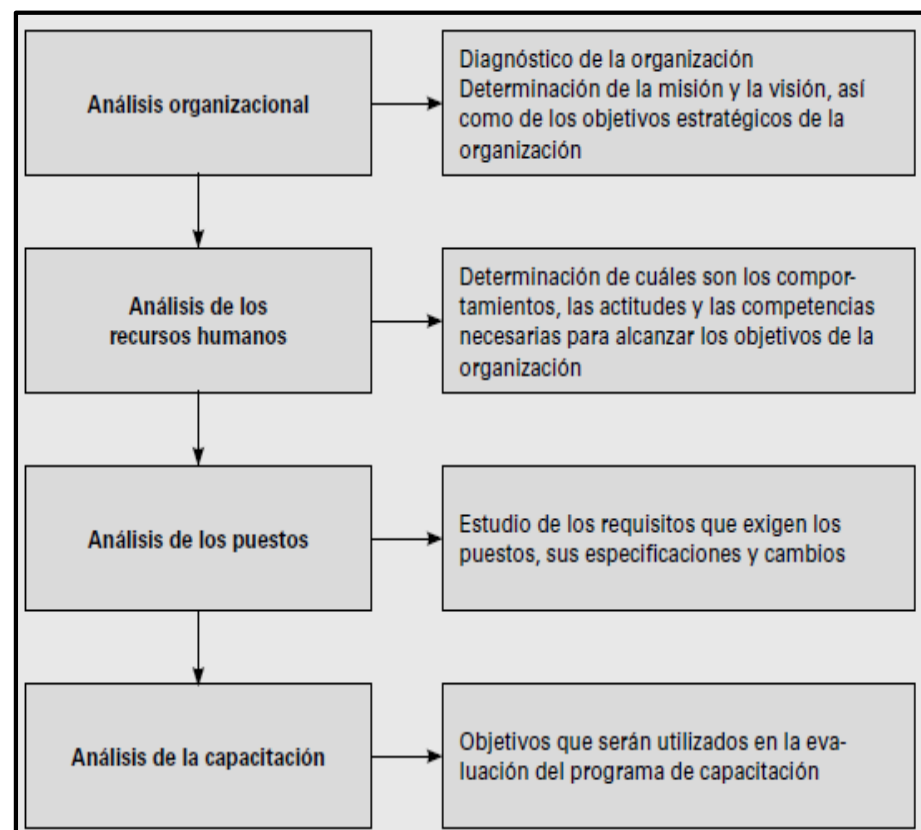


Figura 3. Pasos para levantar un inventario de las necesidades de capacitación, Chiavenato (2009).

Para poder evaluar un diagnóstico se debe tener en cuenta que una necesidad de capacitación es un área de información o de habilidades que un individuo o un grupo deben desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, eficacia y productividad en el trabajo; se establecen como indicadores lo siguiente:

– **Análisis organizacional**

Realizar el diagnóstico de toda la empresa, considerando las metas, objetivos, misión y visión, para demostrar que aspectos se debe considerar en el programa de capacitación.

– **Análisis de los recursos humanos**

Ejecutar el diagnóstico del perfil de los colaboradores, partiendo de los comportamientos, actitudes, conocimientos y las competencias, donde cada persona a través de su desempeño laboral, contribuye en el alcance de los objetivos de la organización.

– **Análisis de la estructura de puestos**

Realizar el diagnóstico de los requisitos y las especificaciones de cada puesto de trabajo, para que cada colaborador pueda realizar un desempeño laboral adecuado a través del desarrollo de las habilidades, destrezas y competencias que se han identificado.

– **Análisis de la capacitación**

Ejecutar el diagnóstico de los objetivos y metas de la organización donde serán los criterios para evaluar la eficiencia del proceso de capacitación.

b) Planeamiento del programa de capacitación

Chiavenato (2009) menciona que: “el diseño de del programa de capacitación es la distribución de las acciones de capacitación considerando el objetivo de todo el proceso, el cual es realizado para atender las necesidades diagnosticadas en el inventario”.

Es decir, una vez que se haya realizado el diagnóstico de las necesidades de la capacitación a través de un inventario, se da paso al planteamiento de la forma en que se va a atender esas necesidades a través de un programa íntegro, donde el autor define que se realiza en base a seis aspectos relevantes con el propósito de alcanzar el objetivo de todo el proceso de la capacitación en una empresa.

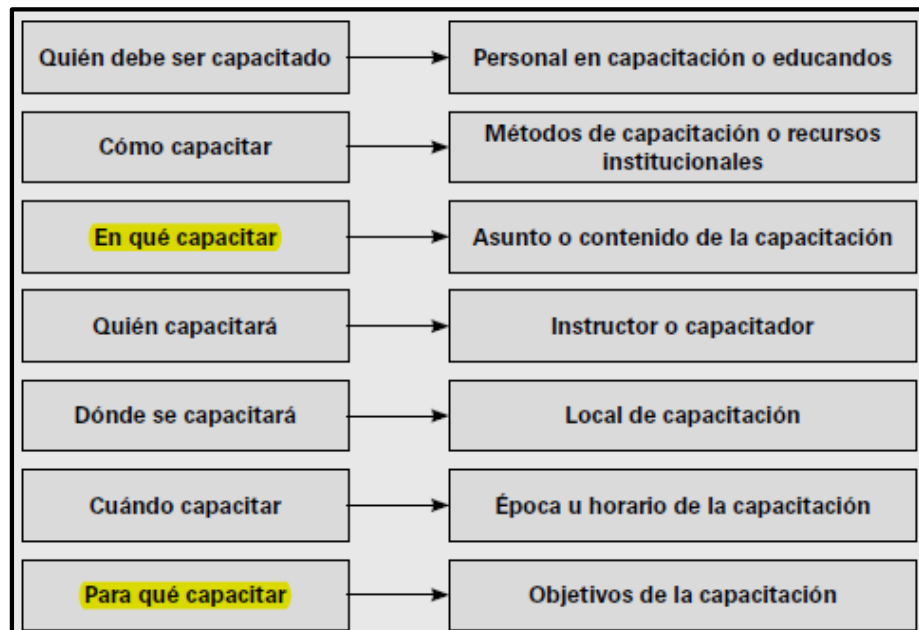


Figura 4. Programa de capacitación, Chiavenato (2009).

El programa debe estar ligado a las necesidades estratégicas de la organización. Comprar paquetes de capacitación con programas que ya están preparados y que son vendidos como productos enlatados y cerrados no siempre soluciona las necesidades de la organización.

Es preciso evaluar las necesidades de la organización y de las personas y fijar criterios precisos para establecer el nivel de desempeño deseado. Además, la organización debe estar dispuesta a brindar espacio y oportunidades para que las personas apliquen las nuevas competencias y los conocimientos que han adquirido en la capacitación.

Se considera los aspectos “en qué capacitar” y “para qué capacitar” como los indicadores más relevantes en relación del presente estudio.

– **En qué capacitar**

Tener definido el contenido de la capacitación por medio de información que contribuya en el desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos, para así, aumentar el conocimiento y mejorar el desempeño de los colaboradores; a través de métodos de capacitación que serán aplicados por el capacitador hacia el personal en un horario y local determinado.

– **Para qué capacitar**

De acuerdo al objetivo del proceso de capacitación, el cual es ayudar con el desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos de cada colaborador, para que a su vez, contribuyan con el alcance los objetivos estratégicos de la organización.

c) Ejecución del programa de capacitación

Chiavenato (2009) sostiene: “la tercera parte del proceso alude a la implantación, ejecución y conducción del programa de capacitación, considerando las técnicas de clase para el desarrollo de habilidades, conocimientos y experiencias vinculadas con el puesto de trabajo”.

Actualmente, se tiene el beneficio de la tecnología que brinda flexibilidad en la información de la variedad de métodos de capacitación que existen, donde las técnicas tradicionales están siendo reemplazadas por nuevas permitiendo que la capacitación sea más eficiente, al reducir los costos operacionales y el tiempo invertido; algunos de éstos métodos son los recursos audiovisuales, teleconferencias, comunicaciones electrónicas, correo electrónico, tecnología multimedia y la capacitación a distancia (e-learning).

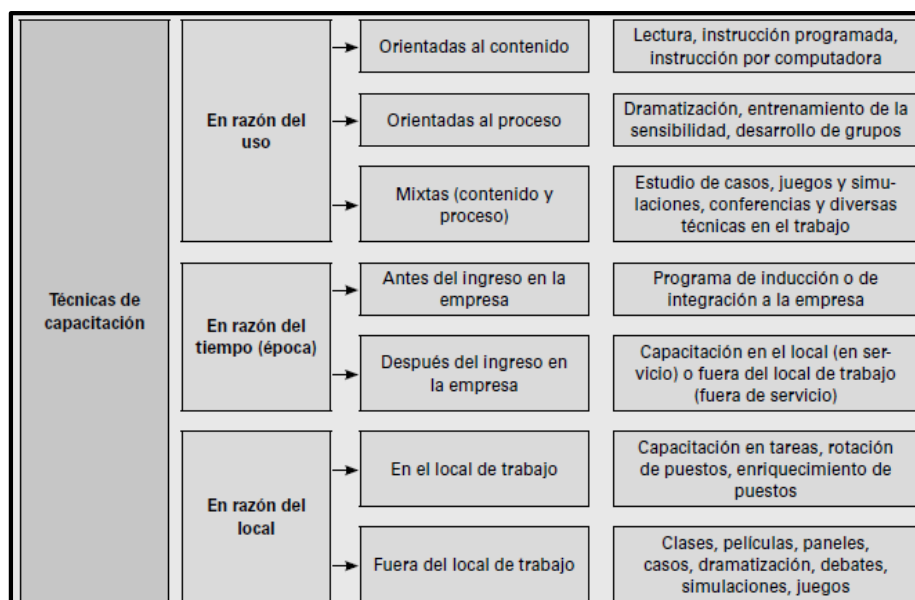


Figura 5. Técnicas de capacitación, Chiavenato (2009).

Se refiere a Existen una sofisticada gama de tecnologías para la capacitación. También existen varias técnicas para transmitir la información necesaria y para desarrollar las habilidades requeridas en el programa de capacitación. La tecnología se refiere a los recursos didácticos, pedagógicos y educativos que se aplican en la capacitación. La influencia de la tecnología de la información en los métodos de capacitación reduce los costos operacionales. Las nuevas técnicas de capacitación que se están imponiendo a las tradicionales.

– **En razón del uso**

La lectura, la instrucción programada y la instrucción por computadora, son técnicas de capacitación en razón del uso orientadas al contenido; la dramatización, entrenamiento de la sensibilidad y el desarrollo de grupos, son técnicas orientadas al proceso; y el estudio de casos, juegos y simulaciones, conferencias y diversas técnicas en el trabajo, son técnicas mixtas, es decir, orientadas tanto al contenido como al proceso; tomados como indicadores.

– **En razón del tiempo**

Las técnicas de capacitación en razón del tiempo, específicamente antes del ingreso en la empresa son: el programa de inducción o de integración a la empresa; mientras que, las técnicas específicamente después del ingreso de la empresa son: la capacitación en el local (en pleno servicio) o fuera del local de trabajo (fuera de servicio).

– **En razón del local**

La capacitación en tareas, la rotación de puestos y el enriquecimiento de puestos, son técnicas de capacitación en razón del local de trabajo dentro del mismo; las clases, películas, paneles, casos, dramatización, debates, simulaciones y juego, son técnicas en razón del local de trabajo fuera del mismo.

d) **Evaluación de resultados de la capacitación**

Por último Chiavenato (2009) menciona que: “la evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación, es decir, si el programa de capacitación pudo satisfacer las necesidades que fueron identificadas”.

Al culminar el proceso de capacitación, es necesario saber si el programa que se aplicó pudo alcanzar el objetivo que es satisfacer las necesidades de capacitación que abarca las necesidades de la organización, de los colaboradores y los clientes. Además, debido a que el programa de capacitación requiere de un costo que se ha invertido en materiales, pago del instructor y el tiempo dedicado, se espera que se genere un rendimiento razonable; por ello, el autor propone tres medidas para la evaluación de la capacitación: calidad, servicio, rapidez; tomados como los indicadores respectivamente.

- **Calidad**, la calidad en un servicio que se ve reflejada principalmente por el alcance de la satisfacción de las expectativas del público, entonces, en cuanto al programa de capacitación, se debe evaluar que tanto satisfizo las expectativas que se esperaban.
- **Servicio**, acorde al indicador anterior, ahora se debe evaluar al servicio del programa de capacitación, es decir, que tanto satisfizo las necesidades que presentan los participantes.
- **Rapidez**, se refiere a que tan bien se ajustó el programa de capacitación a los nuevos retos que se mostraron.

2.2.3 Competitividad

La teoría de competitividad intuye diversos aspectos acorde al enfoque en que se plasme y los factores que se divisen en su estimación, donde el Banco Interamericano de Desarrollo (2002) afirma que:

La competitividad muestra la medida en que una organización en un mecanismo de libre comercio y condiciones imparciales de mercado, pueden tanto producir bienes y servicios que afronten los cambios y exigencias que presenta los mercados internacionales como incrementar el ingreso real a largo plazo.

Hoy vivimos un mundo lleno de competencias que nos obliga a prepararnos más, ante un mercado abierto, varios investigadores se han dado la tarea de buscar modelo de competencia que ayuden a las personas, a las empresas (Pymes), a buscar su desarrollo y aplicarlo.

Por su parte Deming (1989) menciona que: “la competitividad de una organización es la capacidad que tienen para poder desarrollar sistemáticamente ventajas comparativas que permita posicionarse relevantemente en el mercado, generando recursos, habilidades, conocimientos y atributos que los sobrepongan ante los competidores a través de resultados”.

Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Garay (2004) propone tres clases de la competitividad:

– **La competitividad empresarial**

Es aquella que se establece en base a los factores que se vinculan con los campos de acción de cualquier organización, la toma de las decisiones y su realización; además, la competitividad en una empresa se relaciona con conceptos de rentabilidad, productividad, costos, entre otros.

– **La competitividad estructural**

Se enfoca en la continua mejoría de las organizaciones a base de las nuevas alianzas por medio de la interacción de las empresas, gobiernos, industrias y regiones innovadoras para el desarrollo industrial de la economía de un país, estado o región a partir de los niveles macro y micro.

– **La competitividad sistemática:**

A parte de los factores económicos y políticos, se basa en factores no económicos como es el caso de la educación, ciencia, estabilidad política y sistemas de valor.

Es por ello que, se considera la competitividad empresarial para el presente estudio, dado que se ajusta mejor a los campos de acción de una empresa.

2.2.4 Competitividad empresarial

Así mismo, la competitividad empresarial es bien usada en los últimos años debido a los cambios que suceden en los mercados a efectos de la globalización, tecnología, entre otros.

Garay (2004): “la competitividad empresarial se identifica con la capacidad que tienen las organizaciones para generar y mantener las ventajas

competitivas que logren tener, así como también mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que actúa”.

Se refiere que la ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone dicha empresa, los mismos de los que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos

En esta etapa de cambios, las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que está obligando que los gerentes adopten modelos de administración participativa, tomando como base central al elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responda de manera idónea la creciente demanda de productos de óptima calidad y de servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápido y de mejor calidad.

Los autores Jerusalmi & Camacho (2009) presentan un modelo que muestra el concepto que conlleva a la competitividad:

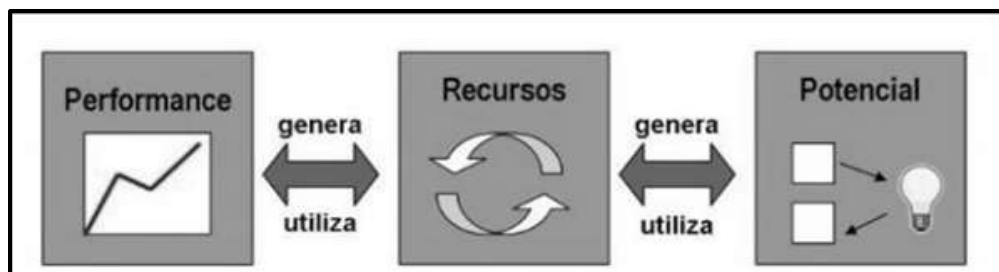


Figura 6. Modelo de competitividad empresarial, Jerusalmi & Camacho (2009)

Donde, performance alude al desempeño de la empresa, los recursos es lo que posee actualmente la empresa para poder competir en el mercado, y el potencial es lo que posee la empresa ahora para poder competir en el futuro.

2.2.4.1 Dimensiones de la competitividad empresarial

En relación al modelo que se presenta, la competitividad empresarial se encuentra directamente vinculada a los niveles de performance, recursos y potencial; por ello, se afirma que una empresa competitiva debe demostrar tener un eficiente desempeño , recursos apropiados y construir potencial para afrontar a la competencia en el futuro, dado los diversos cambios que suceden al pase de los años.

a) Performance

Con respecto al modelo presente, el performance viene a ser el desempeño pasado y presente de la empresa, que es de suma importancia por el aporte de recursos y resultados a la organización.

Tushman & O'Reilly (1997) afirman que:

Una buena performance es un aspecto necesario pero no suficiente para la competitividad de una empresa. El hecho de que una buena performance pasada o actual no resulte, directamente, en una buena performance futura, o por lo tanto y a largo plazo, competitividad, está íntimamente relacionado con lo que suele llamarse la “tiranía del éxito”.

Además, una empresa que ha tenido éxito en el pasado, puede volverse resistente al cambio, presentando inercias en sus estructuras y procesos, o tender a generar un exagerado optimismo en la evaluación de potenciales situaciones, maximizando los potenciales beneficios y minimizando los posibles riesgos de las acciones futuras. La importancia de la performance depende, entonces, de la capacidad de aprendizaje de la empresa; la experiencia, aún mala, es importante para la competencia, siempre y cuando pueda convertirse en información y conocimiento.

Siendo así, la performance es importante en la medida que produce resultados y aporta diversos recursos como económicos, de información, de experiencia, etc. Sin embargo, no es por sí misma sinónimo de competitividad, sino que debe mirarse en conjunto con otras variables.

b) Recursos

El modelo alude al proceso de recursos que tiene la empresa donde se refiere a los activos, capacidades, procesos organizacionales, atributos, información, conocimiento, entre otras.

Barney (1991) menciona que: “los recurso incluye todos los activos, capacidades, procesos organizacionales, atributos, información, conocimiento, etc., controlados por la empresa que permiten concebir e implementar estrategias que mejoren la eficiencia y la eficacia”.

Con frecuencia, la causa del éxito de muchas empresas no puede ser definida con exactitud, porque evoluciona a partir de la unión de

muchos recursos, incluyendo algunos imposibles de imitar. La adquisición de habilidades, la inversión y el aprendizaje, entonces, se vuelven aspectos estratégicos clave, que son desarrollados a través del potencial.

c) Potencial

El potencial es la habilidad que tiene la empresa para poder generar recursos y desarrollarlos tanto que se conviertan en fuertes ventajas competitivas.

Jerusalmi & Camacho (2009) afirma que:

El potencial involucra todas las interrelaciones que existen entre los recursos y la generación de conocimiento incluyendo todas aquellas actividades de capacitación de recursos humanos, investigación de mercados, realización de informes, auditorías, etc. Pero, por sí sola, la generación de conocimiento no es potencial, ya que si el conocimiento se genera pero la empresa no lo utiliza, el camino hacia la mejora de la competitividad se habrá recorrido a medias.

En efecto, la innovación, que involucra la transformación de conocimiento en recursos, es un elemento tan importante como la investigación y el desarrollo para la construcción de competitividad.

2.3 Definición de conceptos básicos

- A. Desarrollo de las personas: se sitúa en el futuro, donde es un proceso de adaptación mediante el cual los individuos reciben información que les permitan generar nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en la organización, Chiavenato (2009).
- B. Capacitación: la capacitación se sitúa en lo presente, donde es el conjunto de instrucciones orientadas a enriquecer los conocimientos, habilidades y destrezas de los individuos vinculados con el desempeño inmediato de las funciones en el trabajo, Chiavenato (2009).
- C. Calidad de capacitación: Cualidad del proceso de capacitación que permite a los beneficiarios lograr competencias efectivas que mejoren su productividad y faciliten ya sea su inserción, reinserción, permanencia o movilidad laboral, (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2003)
- D. Empresa: Organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores, (Enciclopedia de Concepto, 2018)
- E. Conocimiento: Referido al saber, comprender y dominar los conceptos necesarios para ejecutar de manera eficiente una determinada actividad, (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2003).
- F. Habilidad: Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido. (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2003).

Capítulo III

Metodología

3.1 Enfoque

Dado que se busca comprobar la hipótesis previamente establecida, así como los objetivos trazados, el presente estudio fue elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamientos en una población, Hernández, Fernández, & Baptista (2010).

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básica, ya que el estudio parte de las bases teóricas pre establecidas con respecto a la capacitación laboral y competitividad empresarial que se aplicaron en el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna; y cuyos resultados al mismo tiempo brindan nuevos aportes a la ciencia.

3.3 Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación es no experimental, dado que existe una limitación a analizar las condiciones iniciales que presenta el contexto de análisis, y sobre las mismas, se realizó el levantamiento de datos sin alterarlas; además, es de corte transversal, dado que el estudio tomó lugar en un único momento en el tiempo y espacio. En tanto, dado la formulación de las variables, la tesis es explicativo causal, dado que se establece que la capacitación laboral guarda un vínculo con la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna

3.4 Población y Muestra

La población de estudio se compone por un total de 32 colaboradores que forman parte de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna, por lo cual, se muestra en la siguiente tabla, la distribución de todos los colaboradores según el área en el cual desempeñan sus funciones bajo la supervisión del jefe encargado de área.

Tabla 1
Población de estudio

Colaboradores	N	%
Área administrativa	3	9%
Área legal	3	9%
Caja	6	19%
Área de atención al cliente	6	19%
Área comercial	14	44%
Total	32	100%

Nota: distribución los colaboradores según la COOPAC CREDICOOP Arequipa.

Debido a que la población es relativamente pequeña, se ha decidido trabajar con la totalidad de los colaboradores que son 32.

3.5 Variables e indicadores.

3.5.1 Identificación de las variables

Relación funcional: $Y = f(X)$.

- Variable independiente: (X) Capacitación del personal.
- Variable dependiente: (Y) Competitividad empresarial.

3.5.2 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Capacitación del personal	La capacitación es un proceso en el cual se instruye al individuo desarrollando las competencias para que así, pueda desempeñarse con excelencia en sus funciones específicas a través del cargo que se le asigna en la organización, el cual conlleva a una mejor productividad y competitividad, con la consecuencia que se contribuya mejor en los objetivos organizacionales.	Análisis de necesidades de la organización	Análisis organizacional	Nivel de medición: Escala de Intervalo Categorías: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
			Análisis de recursos humanos	
			Análisis de la estructura de puestos	
			Análisis de la capacitación	
		Planeamiento del programa de capacitación	En qué capacitar	
			Para qué capacitar	
		Ejecución del programa de capacitación	En razón del uso	
			En razón del tiempo	
			En razón del local	
		Evaluación de resultados de la capacitación	Calidad	
			Servicio	
			Rapidez	

Nota: la tabla muestra la operacionalización de la variable independiente "capacitación del personal", indicando la escala de medición correspondiente.

Tabla 3
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición	Indicadores	Escala de Medición
Competitividad empresarial	La competitividad empresarial se identifica con la capacidad que tienen las organizaciones para generar y mantener las ventajas competitivas que logren tener, así como también mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que actúa.	Performance	Nivel de medición: Escala de Intervalo Categorías: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
		Recursos	
		Potencial	

Nota: la tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente “competitividad empresarial”, indicando la escala de medición correspondiente.

3.6 Técnicas de recolección de Datos.

La técnica de recolección de datos es la encuesta, y su instrumento, el cuestionario, el cual se midió en base de los indicadores que proponen los modelos de Chiavenato (2009) y los autores Jerusalmi & Camacho (2009).

3.7 Procesamiento y análisis de datos

Dado los datos recolectados a partir del instrumento, estos fueron procesados haciendo uso del programa de tipo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 21, donde el programa permitió realizar la tabulación de las encuestas, y así mismo, procesarlas para obtener representación de resultados en forma de tablas y figuras.

Del mismo modo, los resultados fueron procesados para realizar las pruebas de hipótesis que permitieron comprobar los planteamientos, general como específicos, y así, resolver el problema de investigación.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los dos instrumentos es determinado mediante el uso del coeficiente de Alpha de Cronbach, donde la valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 4
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 – 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Nota: cuestionario que se ha aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Según la escala, se establece que los valores cercanos a 1, significa que el instrumento utilizado es de “alta confiabilidad”, mientras que, los valores cercanos a 0, significa que el instrumento es de “baja confiabilidad”.

4.1.1 Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

A través del programa estadístico IBM SPSS Statistics V. 22, se logró determinar la confiabilidad estadística de los instrumentos según la prueba de Alpha de Cronbach para las dos variables del estudio.

4.1.1.1 Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach en el instrumento de la variable independiente

Tabla 5

Alpha de Cronbach: Capacitación del personal

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.978	16

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.98, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable independiente *capacitación del personal* es de fuerte confiabilidad.

Tabla 6

Alpha de Cronbach: Dimensión Análisis de necesidades de la organización

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.962	8

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.96, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable independiente *capacitación del personal* con respecto a la dimensión *análisis de necesidades de la organización*, es de fuerte confiabilidad.

Tabla 7
Alpha de Cronbach: Dimensión Planeamiento del programa de capacitación

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.852	2

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.85, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable independiente *capacitación del personal* con respecto a la dimensión *planeamiento del programa de capacitación*, es de fuerte confiabilidad.

Tabla 8
Alpha de Cronbach: Dimensión Ejecución del programa de capacitación

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.929	3

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.93, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable independiente *capacitación del personal* con respecto a la dimensión *ejecución del programa de capacitación*, es de fuerte confiabilidad.

Tabla 9
Alpha de Cronbach: Dimensión Evaluación de resultados de la capacitación

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.960	3

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.96, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable independiente *capacitación del personal* con respecto a la dimensión *evaluación de resultados de la capacitación*, es de fuerte confiabilidad.

4.1.1.2 Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach en el instrumento de la variable dependiente

Tabla 10
Alpha de Cronbach: Competitividad Empresarial

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.977	12

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

Con respecto a la variable dependiente *competitividad empresarial*, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.98, lo que significa que, el instrumento es de alta confiabilidad.

Tabla 11
Alfa de Cronbach: Dimensión Performance

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.924	3

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.92, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable dependiente *competitividad empresarial* con respecto a la dimensión *performance*, es de fuerte confiabilidad.

Tabla 12
Alfa de Cronbach: Dimensión Recursos

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.929	5

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.93, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable dependiente *competitividad empresarial* con respecto a la dimensión *recursos*, es de fuerte confiabilidad.

Tabla 13
Alpha de Cronbach: Dimensión Potencial

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.941	4

Nota: dato obtenido a través de la herramienta estadística que cuenta el programa IBM SPSS Statistics V. 22, análisis de fiabilidad.

De la tabla anterior se refleja que, el coeficiente obtenido tiene el valor de 0.94, lo que significa que, el instrumento empleado a la variable dependiente *competitividad empresarial* con respecto a la dimensión *potencial*, es de fuerte confiabilidad.

De esta manera, el alto grado de relación que existe entre la variable, las dimensiones y los ítems del instrumento respectivamente, dan consistencia y validez a los resultados del estudio.

4.1.2 Relación variable, dimensión, indicadores e ítems

Tabla 14

Variable independiente: Relación – Dimensión - Indicador - Items

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Capacitación del personal	Análisis de necesidades de la organización	Análisis organizacional	1, 2, 3, 4	
		Análisis de recursos humanos	5, 6	
		Análisis de la estructura de puestos	7	
		Análisis de la capacitación	8	
	Planeamiento del programa de capacitación	Ejecución del programa de capacitación	En qué capacitar	9
			Para qué capacitar	10
			En razón del uso	11
	Evaluación de resultados de la capacitación		En razón del tiempo	12
			En razón del local	13
			Calidad	14
			Servicio	15
			Rapidez	16

Nota: datos establecidos en relación al instrumento aplicado.

La tabla anterior muestra la relación existente entre la variable independiente con las dimensiones, indicadores e ítems respectivamente.

Tabla 15

Variable dependiente: Relación – Dimensiones - Items

Variable	Dimensiones	Ítems
Competitividad empresarial	Performance	1, 2, 3
	Recursos	4, 5, 6, 7, 8
	Potencial	9, 10, 11, 12

Nota: datos establecidos en relación al instrumento aplicado.

La tabla anterior muestra la relación existente entre la variable dependiente con las dimensiones e ítems respectivamente.

4.2 Tratamiento estadístico

4.2.1 Resultados de la variable independiente: capacitación del personal

Tabla 16

La entidad establece metas alcanzables por el personal.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. La entidad establece metas alcanzables por el personal.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	13	41%
	De acuerdo	11	34%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 16, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La entidad establece metas alcanzables por el personal*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis organizacional*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 34% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 41% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia indiferente de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 17

La entidad plantea objetivos factibles por el equipo de trabajo.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. La entidad plantea objetivos factibles por el equipo de trabajo.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	2	6%
	De acuerdo	17	53%
	Muy de acuerdo	5	16%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 17, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La entidad plantea objetivos factibles por el equipo de trabajo*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis organizacional*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 16% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 53% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 6% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 18
La cooperativa promueve el conocimiento de la misión.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. La cooperativa promueve el conocimiento de la misión.	Muy en desacuerdo	6	19%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	4	13%
	De acuerdo	13	41%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 18, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La cooperativa promueve el conocimiento de la misión*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis organizacional*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 41% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 13% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 19% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia negativa de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 19
La cooperativa promueve el conocimiento de la visión.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. La cooperativa promueve el conocimiento de la visión.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	3	9%
	Indiferente	6	19%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	9	28%
	Total	32	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 19, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La cooperativa promueve el conocimiento de la visión*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis organizacional*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 28% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 19% del total.
- Además, se registró 9% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 20
La entidad desarrolla los conocimientos de sus colaboradores.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. La entidad desarrolla los conocimientos de sus colaboradores.	Muy en desacuerdo	6	19%
	En desacuerdo	3	9%
	Indiferente	7	22%
	De acuerdo	13	41%
	Muy de acuerdo	3	9%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 20, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La entidad desarrolla los conocimientos de sus colaboradores*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis de recursos humanos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 9% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a De acuerdo, representan el 41% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 22% del total.
- Además, se registró 9% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 19% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 21
La entidad desarrolla las actitudes de sus colaboradores.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. La entidad desarrolla las actitudes de sus colaboradores.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	3	9%
	De acuerdo	16	50%
	Muy de acuerdo	3	9%
	Total	32	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 21, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La entidad desarrolla las actitudes de sus colaboradores*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis de recursos humanos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 9% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 50% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 9% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 3% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 22
La entidad establece requisitos adecuados al puesto de trabajo.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. La entidad establece requisitos adecuados al puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	7	22%
	Indiferente	2	6%
	De acuerdo	13	41%
	Muy de acuerdo	8	25%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 22, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La entidad establece requisitos adecuados al puesto de trabajo*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis de estructura de puestos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 25% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 41% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 6% del total.
- Además, se registró 22% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 23

La capacitación del personal contribuye con el alcance de los objetivos de la entidad.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. La capacitación del personal contribuye con el alcance de los objetivos de la entidad.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	13	41%
	De acuerdo	10	31%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 23, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La capacitación del personal contribuye con el alcance de los objetivos de la entidad*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *análisis de necesidades de la organización* por los colaboradores, e indicador *análisis de la capacitación*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 31% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 41% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia indiferente de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 24

La información que se obtiene en la capacitación contribuye en el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. La información que se obtiene en la capacitación contribuye en el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	1	3%
	De acuerdo	17	53%
	Muy de acuerdo	5	16%
	Total	32	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 24, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *La información que se obtiene en la capacitación contribuye en el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *planeamiento del programa de capacitación* por los colaboradores, e indicador *en qué capacitar*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 16% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 53% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 3% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 25

El objetivo de la capacitación es mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. El objetivo de la capacitación es mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal.	Muy en desacuerdo	6	19%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	5	16%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 25, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El objetivo de la capacitación es mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *planeamiento del programa de capacitación* por los colaboradores, e indicador *para qué capacitar*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 16% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 19% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia negativa de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 26

Se utilizan lecturas, instrucciones programadas o por computadora que mejoren el desempeño del personal.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Se utilizan lecturas, instrucciones programadas o por computadora que mejoren el desempeño del personal.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	2	6%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	9	28%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 26, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Se utilizan lecturas, instrucciones programadas o por computadora que mejoren el desempeño del personal*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *ejecución del programa de capacitación* por los colaboradores, e indicador *en razón del uso*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 28% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 6% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 27

Se realiza capacitación antes y después del ingreso del personal en la entidad.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Se realiza capacitación antes y después del ingreso del personal en la entidad.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	11	34%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	9	28%
	Total	32	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 27, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Se realiza capacitación antes y después del ingreso del personal en la entidad*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *ejecución del programa de capacitación* por los colaboradores, e indicador *en razón del tiempo*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 28% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 0% del total.
- Además, se registró 34% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 28

Se realizan capacitaciones tanto dentro como fuera de la entidad para el mejoramiento del desempeño del personal.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. Se realizan capacitaciones tanto dentro como fuera de la entidad para el mejoramiento del desempeño del personal.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	8	25%
	Muy de acuerdo	13	41%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 28, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Se realizan capacitaciones tanto dentro como fuera de la entidad para el mejoramiento del desempeño del personal*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *ejecución del programa de capacitación* por los colaboradores, e indicador *en razón del local*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 41% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 25% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 0% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 29
A través de la capacitación, se cumplieron las expectativas del colaborador.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. A través de la capacitación, se cumplieron las expectativas del colaborador	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	10	31%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	8	25%
	Muy de acuerdo	12	38%
	Total	32	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 29, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *A través de la capacitación, se cumplieron las expectativas del colaborador*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *evaluación de resultados de la capacitación* por los colaboradores, e indicador *calidad*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 38% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 25% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 0% del total.
- Además, se registró 31% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 30
Por medio de la capacitación, se satisficieron las necesidades del colaborador.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. Por medio de la capacitación, se satisficieron las necesidades del colaborador.	Muy en desacuerdo	4	13%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	9	28%
	Muy de acuerdo	11	34%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 30, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Por medio de la capacitación, se satisficieron las necesidades del colaborador*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *evaluación de resultados de la capacitación* por los colaboradores, e indicador *servicio*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 34% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 28% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 0% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 13% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 31
El programa de capacitación se ajustó adecuadamente a los nuevos desafíos.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. El programa de capacitación se ajustó adecuadamente a los nuevos desafíos.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	1	3%
	De acuerdo	8	25%
	Muy de acuerdo	12	38%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 31, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El programa de capacitación se ajustó adecuadamente a los nuevos desafío*, correspondiente al cuestionario para medir la *capacitación del personal*, a través del apartado que mide la dimensión *evaluación de resultados de la capacitación* por los colaboradores, e indicador *rapidez*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 38% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 25% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 3% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

4.2.2 Resultados de la variable dependiente: competitividad empresarial

Tabla 32

A través del desempeño pasado del colaborador, la empresa pudo obtener ventaja entre sus competidores.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. A través del desempeño pasado del colaborador, la empresa pudo obtener ventaja entre sus competidores.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	5	16%
	Indiferente	7	22%
	De acuerdo	16	50%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 32, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *A través del desempeño pasado del colaborador, la empresa pudo obtener ventaja entre sus competidores*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *performance*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 6% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 50% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 22% del total.
- Además, se registró 16% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 33

Por medio del desempeño actual del colaborador, la empresa se encuentra con ventaja competitiva.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Por medio del desempeño actual del colaborador, la empresa se encuentra con ventaja competitiva.	Muy en desacuerdo	3	9%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	5	16%
	De acuerdo	14	44%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 33, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Por medio del desempeño actual del colaborador, la empresa se encuentra con ventaja competitiva*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *performance*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 6% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 44% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 16% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 9% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 34

Se puede afirmar que a través del actual colaborador, se puede llegar a obtener ventaja competitiva en el futuro.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Se puede afirmar que a través del actual colaborador, se puede llegar a obtener ventaja competitiva en el futuro.	Muy en desacuerdo	3	9%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	3	9%
	De acuerdo	15	47%
	Muy de acuerdo	3	9%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 34, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Se puede afirmar que a través del actual colaborador, se puede llegar a obtener ventaja competitiva en el futuro*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *performance*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 9% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- Con respecto a estar De acuerdo, representan el 47% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 9% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 9% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 35

Los conocimientos que posee el colaborador son adecuados para poder ejercer sus actividades ante la competitividad existente.

Item	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Los conocimientos que posee el colaborador son adecuados para poder ejercer sus actividades ante la competitividad existente.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	2	6%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	8	25%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 35, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Los conocimientos que posee el colaborador son adecuados para poder ejercer sus actividades ante la competitividad existente*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *recursos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 25% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 6% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 36
El colaborador posee habilidades apropiadas para poder competir en el mercado.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. El colaborador posee habilidades apropiadas para poder competir en el mercado.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	14	44%
	De acuerdo	9	28%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 36, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El colaborador posee habilidades apropiadas para poder competir en el mercado*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *recursos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 28% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 44% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia indiferente, respecto a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 37

Las destrezas que posee el colaborador son adecuados para poder responder ante la competitividad existente.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. Las destrezas que posee el colaborador son adecuados para poder responder ante la competitividad existente.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	25%
	Indiferente	3	9%
	De acuerdo	16	50%
	Muy de acuerdo	5	16%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 37, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Las destrezas que posee el colaborador son adecuados para poder responder ante la competitividad existente*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *recursos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 16% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 50% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 9% del total.
- Además, se registró 25% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 0% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 38

Los métodos que utiliza el colaborador son apropiados para poder competir en el mercado.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. Los métodos que utiliza el colaborador son apropiados para poder competir en el mercado.	Muy en desacuerdo	7	22%
	En desacuerdo	9	28%
	Indiferente	4	13%
	De acuerdo	12	38%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 38, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Los métodos que utiliza el colaborador son apropiados para poder competir en el mercado*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *recursos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 0% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 38% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 13% del total.
- Además, se registró 28% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 22% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia negativa de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 39

Las técnicas e instrumentos que posee el colaborador son adecuados para poder competir en el mercado.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. Las técnicas e instrumentos que posee el colaborador son adecuados para poder competir en el mercado.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	3	9%
	Indiferente	7	22%
	De acuerdo	11	34%
	Muy de acuerdo	9	28%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 39, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Las técnicas e instrumentos que posee el colaborador son adecuados para poder competir en el mercado*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *recursos*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 28% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 34% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 22% del total.
- Además, se registró 9% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 40

Las metas alcanzadas por el colaborador contribuyen en el alcance de los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Las metas alcanzadas por el colaborador contribuyen en el alcance de los objetivos estratégicos de la cooperativa.	Muy en desacuerdo	6	19%
	En desacuerdo	4	13%
	Indiferente	7	22%
	De acuerdo	13	41%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 40, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *Las metas alcanzadas por el colaborador contribuyen en el alcance de los objetivos estratégicos de la cooperativa*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *potencial*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 6% de frecuencia correspondiente a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 41% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 22% del total.
- Además, se registró 13% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 19% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 41

El desempeño laboral del colaborador contribuye en el potencial de la cooperativa para enfrentar la competencia en el futuro.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. El desempeño laboral del colaborador contribuye en el potencial de la cooperativa para enfrentar la competencia en el futuro.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	7	22%
	Indiferente	2	6%
	De acuerdo	15	47%
	Muy de acuerdo	6	19%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 41, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El desempeño laboral del colaborador contribuye en el potencial de la cooperativa para enfrentar la competencia en el futuro*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *potencial*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 19% de frecuencia que corresponde a Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 47% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 6% del total.
- Además, se registró 22% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 6% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 42
El colaborador contribuye en la buena reputación de la imagen de la cooperativa.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. El colaborador contribuye en la buena reputación de la imagen de la cooperativa.	Muy en desacuerdo	8	25%
	En desacuerdo	3	9%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	17	53%
	Muy de acuerdo	4	13%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 42, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El colaborador contribuye en la buena reputación de la imagen de la cooperativa*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *potencial*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 13% de frecuencia correspondiente a la calificación que considera estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a aquellos que considera estar De acuerdo, representan el 53% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 0% del total.
- Además, se registró 9% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 25% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

Tabla 43

El colaborador responde a los requerimientos de los clientes de los segmentos de mercado.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. El colaborador responde a los requerimientos de los clientes de los segmentos de mercado.	Muy en desacuerdo	4	13%
	En desacuerdo	5	16%
	Indiferente	10	31%
	De acuerdo	7	22%
	Muy de acuerdo	6	19%
	Total	32	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Interpretación:

La Tabla 43, permite visualizar los resultados de evaluación del ítem *El colaborador responde a los requerimientos de los clientes de los segmentos de mercado*, correspondiente al cuestionario para medir la *competitividad empresarial*, a través del apartado que mide el indicador establecido *potencial*.

Los resultados muestran lo siguiente:

- Se obtuvo un 19% de frecuencia a estar Muy de acuerdo con el ítem.
- En cuanto a estar De acuerdo, representan el 22% de los colaboradores.
- Mediante la calificación Indiferente se obtuvo 31% del total.
- Además, se registró 16% con la marcación que indica estar en Desacuerdo.
- Finalmente, se registró un 13% que calificó como Muy en desacuerdo.

Las valoraciones según los resultados, califican en su mayoría con una tendencia positiva de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna, en respecto al ítem.

4.3 Verificación de hipótesis

Una parte muy importante de la investigación relacionada con las hipótesis, viene a ser el procedimiento estadístico que debe seguirse para poder comprobar la hipótesis alterna o rechazar.

4.3.1 Verificación de hipótesis general

Se plantea que:

- H0: La capacitación del personal no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- H1: La capacitación del personal influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Dicha comprobación, es desarrollada mediante el programa estadístico SPSS, donde se considera las siguientes valoraciones para la variable “capacitación del personal” y “competitividad empresarial”.

De este modo, se tiene lo siguiente:

Tabla 44
Modelo de regresión lineal: hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,955 ^a	.912	.909	3.83494

Nota: a. Predictores: (Constante), Capacitación del personal

Tabla 45
Anova: hipótesis general

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	4572.798	1	4572.798	310.932	,000 ^b
Residuo	441.202	30	14.707		
Total	5014.000	31			

Nota: a. Predictores: (Constante), Capacitación del personal

Tabla 46
Coeficientes: hipótesis general

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	-.125	2.320		-.054	.957
1 Capacitación Personal	.724	.041	.955	17.633	.000

Nota: Variable dependiente: Competitividad empresarial

La decisión sobre la hipótesis es:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Debido a que, el valor-P en el cuadro de coeficientes es menor que 0.05, se puede determinar que si existe una influencia estadísticamente significativa entre *Capacitación del personal* y *Competitividad Empresarial*, con un nivel de confianza del 95%.

Entonces, debido a este contraste, el resultado permite afirmar que la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada. *La capacitación del personal* influye en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

4.3.2 Verificación de hipótesis específicas

4.3.2.1 Verificación de primera hipótesis específica

Se plantea que:

- H0: El análisis de necesidades de la organización no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- H1: El análisis de necesidades de la organización influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Tabla 47

Modelo de regresión lineal: primera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,943 ^a	.889	.885	4.31013

Nota: Predictores: (Constante), Análisis de necesidades de la organización

Tabla 48

Anova: primera hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4456.684	1	4456.684	239.901	,000 ^b
1 Residuo	557.316	30	18.577		
Total	5014.000	31			

Nota: a. Predictores: (Constante), Análisis de necesidades de la organización

Tabla 49
Coefficientes: primera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	-1.460	2.721		-.537	.596
¹ Capacitación Personal	1.543	.100	.943	15.489	.000

Nota: a. Variable dependiente: Competitividad empresarial

La decisión sobre la hipótesis es:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Debido a que, el valor-P en el cuadro de coeficientes es menor que 0.05, se puede determinar que existe una influencia estadísticamente significativa entre el *Análisis de las necesidades de la organización y Competitividad Empresarial*, en función del nivel de confianza del 95%.

Entonces, debido a este contraste, el resultado permite afirmar que la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada. El *análisis de las necesidades de la organización* influye en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

4.3.2.2 Verificación de segunda hipótesis específica

Se plantea que:

- H0: El planeamiento del programa de capacitación no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- H1: El planeamiento del programa de capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Tabla 50

Modelo de regresión lineal: segunda hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,922 ^a	.851	.846	4.99349

Nota: a. Predictores: (Constante), Planeamiento del programa de capacitación

Tabla 51

Anova: segunda hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4265.951	1	4265.951	171.083	,000 ^b
¹ Residuo	748.049	30	24.935		
Total	5014.000	31			

Nota: a. Predictores: (Constante), Planeamiento del programa de capacitación

Tabla 52
Coefficientes: segunda hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	3.881	2.826		1.373	.180
1 Capacitación Personal	5.591	.427	.922	13.080	.000

Nota: a. Variable dependiente: Competitividad empresarial

La decisión sobre la hipótesis es:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Debido a que, el valor-P en el cuadro de coeficientes es menor que 0.05, se puede determinar que existe una influencia estadísticamente significativa entre el *Planeamiento del programa de capacitación* y *Competitividad Empresarial*, en función del nivel de confianza del 95%.

Entonces, debido a este contraste, el resultado permite afirmar que la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada. El *planeamiento del programa de capacitación* influye en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

4.3.2.3 Verificación de tercera hipótesis específica

Se plantea que:

- H0: La ejecución de un programa de capacitación no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- H1: La ejecución de un programa de capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Tabla 53

Modelo de regresión lineal: tercera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,880 ^a	.774	.766	6.15018

Nota: a. Predictores: (Constante), Ejecución del programa de capacitación

Tabla 54

Anova: tercera hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	3879.259	1	3879.259	102.559	,000 ^b
¹ Residuo	1134.741	30	37.825		
Total	5014.000	31			

Nota: a. Predictores: (Constante), Ejecución del programa de capacitación

Tabla 55
Coefficientes: tercera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	5.234	3.507		1.493	.146
¹ Capacitación Personal	3.096	.306	.880	10.127	.000

Nota: a. Variable dependiente: Competitividad empresarial

La decisión sobre la hipótesis es:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Debido a que, el valor-P en el cuadro de coeficientes es menor que 0.05, se puede determinar que existe una influencia estadísticamente significativa entre el *Ejecución del programa de capacitación* y *Competitividad Empresarial*, en función del nivel de confianza del 95%.

Entonces, debido a este contraste, el resultado permite afirmar que la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada. La *Ejecución del programa de capacitación* influye en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

4.3.2.4 Verificación de cuarta hipótesis específica

Se plantea que:

- H0: La evaluación de resultados de la capacitación no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.
- H1: La evaluación de resultados de la capacitación influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.

Tabla 56

Modelo de regresión lineal: cuarta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,855 ^a	.731	.722	6.71032

Nota: a. Predictores: (Constante), Evaluación de resultados de la capacitación

Tabla 57

Anova: cuarta hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	3663.148	1	3663.148	81.352	,000 ^b
	Residuo	1350.852	30	45.028		
	Total	5014.000	31			

Nota: a. Predictores: (Constante), Evaluación de resultados de la capacitación

Tabla 58
Coefficientes: cuarta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	11.416	3.280		3.480	.002
1 Capacitación Personal	2.596	.288	.855	9.020	.000

Nota: a. Variable dependiente: Competitividad empresarial

La decisión sobre la hipótesis es:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Debido a que, el valor-P en el cuadro de coeficientes es menor que 0.05, se puede determinar que si existe una influencia estadísticamente significativa entre la *Evaluación de resultados de capacitación* y *Competitividad Empresarial*, en función del nivel de confianza del 95%.

Entonces, debido a este contraste, el resultado permite afirmar que la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada. La *Evaluación de resultados de capacitación* influye en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COPAC CREDICOOP Arequipa – Sede Tacna.

Conclusiones

1. La investigación realizada, permitió determinar la influencia entre las variables *capacitación del personal y competitividad empresarial* de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa, sede Tacna; donde, el cálculo del valor-P es de 0.000, lo que permite afirmar que existe una influencia de la variable independiente en la variable dependiente. Siendo así, se concluye que la capacitación que brindan los jefes de la empresa al personal, tiende a repercutir en la competitividad empresarial de los colaboradores.
2. La prueba estadística permitió determinar la influencia del *análisis de necesidades de la organización* en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa - sede Tacna; resultando que, el cálculo del valor-P es de 0.000, permitiendo afirmar que existe una influencia. De esta manera se concluye que, existe una influencia significativa en la *competitividad empresarial* de los colaboradores respecto al *análisis de necesidades de la organización*.
3. Con respecto a la influencia del *planeamiento del programa de capacitación* en la *competitividad empresarial* de los colaboradores de la cooperativa, la prueba estadística dio como resultado que, el cálculo del valor-P es de 0.000, permitiendo afirmar que, existe una influencia. Por ello se concluye que, si existe una influencia significativa en la *competitividad empresarial* de los colaboradores respecto al *planeamiento del programa de capacitación*.

4. En tanto a la tercera hipótesis planteada, la prueba estadística permitió determinar la influencia de la *ejecución del programa de capacitación y competitividad empresarial* de los colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa - sede Tacna; resultando que, el cálculo del valor-P es de 0.000, permitiendo afirmar que, existe una influencia. De esta manera, se concluye que, *la ejecución del programa de capacitación* si influye en medida se utilice adecuadas herramientas, en que tiempos y lugares.
5. Por último, en cuanto a la influencia de la *evaluación de resultados de la capacitación* en la *competitividad empresarial*, por medio de la prueba estadística dio el resultado del valor-P siendo de 0.000. Concluyendo así, que existe una influencia significativa en la *competitividad empresarial* de los colaboradores respecto a la *evaluación de resultados de la capacitación*.

Sugerencias

1. Considerando que, a través de los resultados obtenidos se afirma que existe una influencia por parte de la *capacitación del personal* en la *competitividad empresarial* de los colaboradores que laboran en la cooperativa CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, se incluya en los planes de capacitación del recurso humano, el modelo que plantea Chiavenato (2009) el cual es mencionado en el presente estudio para un incremento de la competitividad empresarial debido al escenario actual del mercado.
2. Así también, se sugiere que la entidad considere el realizar un inventario de todas las necesidades de capacitación que deben ser satisfechas, ya que estos son carencias en la preparación profesional de los colaboradores de cada área de trabajo que deben ser atendidas para aumentar o mejorar su eficiencia, eficacia y productividad, siendo los beneficiados con el resultado los mismos colaboradores, la misma organización donde laboran y los clientes por la calidad de servicio obtenido.
3. Seguidamente, la cooperativa CREDICOOP Arequipa debe planificar las acciones de la capacitación a través del diseño de un programa integral y cohesionado en base a las necesidades identificadas previamente, donde los contenidos desarrollen los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores en función de un objetivo específico, considerando los seis ingredientes básicos que plantea Chiavenato (2009): quienes deben ser capacitados, quién debe capacitar, de qué manera, en qué capacitar, en qué lugar, en qué momento y el motivo de la capacitación.

4. Además, se sugiere que la gerencia de la COOPAC CREDICOOP Arequipa, conduzca, implante y ejecute las capacitaciones periódicamente tanto dentro como fuera de la entidad utilizando las diversas técnicas de capacitación que existen actualmente como las lecturas, la instrucción programada, la instrucción por computadora, la dramatización, entrenamiento de la sensibilidad, desarrollo de equipos de trabajo, estudio de casos, juegos, simulaciones, conferencias, entre otras diversas técnicas.
5. Y por último, que la cooperativa CREDICOOP Arequipa - sede Tacna, considere el cuarto paso del proceso de capacitación que plantea Chiavenato (2009), el cual es revisar los resultados obtenidos con la capacitación, ya que es necesario tener el conocimiento de que si el programa de capacitación alcanzó los objetivos que se plantearon al comienzo de todo el proceso, para cerciorarse que la capacitación realmente satisfizo las necesidades tanto de la organización, así también de los colaboradores como de los clientes consecuentemente.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (Noviembre de 2002). *Competitividad Documento Estrategia*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Washington D.C.
- Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Boston: Journal of management.
- Barrientos, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Dessler, G. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Nueva York: Prentice-Hall.
- Diario Gestión. (01 de Junio de 2018). Capacitación del personal del sector financiero. *Gestión*.

- El Comercio. (03 de 06 de 2016). ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral? *El Comercio*.
- Enciclopedia de Concepto. (Junio de 2018). *Equipo de Redacción de Concepto.de*.
Obtenido de <https://concepto.de/empresa/>
- Flaherty, J. (2001). *La esencia de la administración moderna*. Londres: Pearson educación.
- Forbes México. (22 de Octubre de 2018). Capacitación: respuesta urgente ante la globalización. *Forbes*.
- Formación Ejecutiva. (8 de Junio de 2016). La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. *Formación Ejecutiva*.
- Garay, L. (2004). *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*. Bogotá: Biblioteca Virtual del Banco de la República. .
- Garza, H., Abreu, J., & Garza, E. (2009). *Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico*. México: Spenta México.
- Gore, E. (2001). *Capacitación laboral y la construcción del conocimiento en las organizaciones. La generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Huachaca, K. (2016). *Proceso de capacitación de personal en el Área de Recursos Humanos de la Empresa Estatal de Derecho Privado Sedapal, el Agustino, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima.

- Huberman, S. (2000). *La evaluación de la capacitación en las Organizaciones*. Buenos Aires: CAEP.
- Ivancevich, J. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. Chicago: Irwin.
- Jerusalmi, C., & Camacho, M. (2009). *El Triángulo de la Competitividad: Un modelo de medición de competitividad empresarial, hallazgos empíricos sobre empresas farmacéuticas de EEUU*.
- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2007). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: EPISE.
- López, F., & Pérez, J. (2017). *El proceso de capacitación y desarrollo profesional del recurso humano en AIESEC en Colombia capítulo local Cartagena*. Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Mayuri, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN, Lima 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Qureshi, H. (26 de Junio de 2016). Beneficios de la formación y el desarrollo en una organización. *Kashmir Observer*.
- Ruiz, S. (2017). *La Capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña. Periodo 2016*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. (Mayo de 2003). *Glosario Técnico de Términos de capacitación y empleo*. Obtenido de Sence Empresas: http://empresas.sence.cl/documentos/estudios/glosario_tecnico.pdf

Sosa, M. (2014). *Capacitación y el comportamiento del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Francisco, Tacna 2010.*

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Tushman, M., & O'Reilly, C. (1997). *Winning through Innovation.* Boston: Harvard Business School Press.

Apéndices

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Capacitación del personal	Análisis de necesidades de la organización	Análisis organizacional		
¿Cuál es la influencia de la capacitación del personal en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018?	Determinar la influencia de la capacitación del personal en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.	<p>H0: La capacitación del personal no influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.</p> <p>H1: La capacitación del personal influye en la competitividad empresarial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa – sede Tacna, 2018.</p>			Análisis de recursos humanos	Análisis de la estructura de puestos	
						Planeamiento del programa de capacitación	Análisis de la capacitación
							En qué capacitar
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Ejecución del programa de capacitación	Para qué capacitar		
					Evaluación de resultados de la capacitación	En razón del uso	
				Evaluación de resultados de la capacitación		En razón del tiempo	
						Evaluación de resultados de la capacitación	En razón del local
					Evaluación de resultados de la capacitación		Calidad
				Evaluación de resultados de la capacitación			Servicio
Evaluación de resultados de la capacitación	Rapidez						
	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES					
	Competitividad empresarial	Performance					
Recursos							
Potencial							

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación: Básica</p> <p>b) Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal, explicativo causal.</p>	<p>a) La población de estudio: 32 colaboradores</p> <p>b) Muestra: 32 colaboradores</p>	<p>a) Las técnicas a utilizar es la siguiente: La encuesta</p> <p>b) Instrumento a utilizar es la siguiente: El Cuestionario</p>	<p>a) Estadística inferencial Se utilizará el programa IBM SPSS Statistics V. 22 para determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.</p>

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Capacitación del personal	La capacitación es un proceso en el cual se instruye al individuo desarrollando las competencias para que así, pueda desempeñarse con excelencia en sus funciones específicas a través del cargo que se le asigna en la organización, el cual conlleva a una mejor productividad y competitividad, con la consecuencia que se contribuya mejor en los objetivos organizacionales.	Análisis de necesidades de la organización	Análisis organizacional	<p>Nivel de medición: Escala de Intervalo</p> <p>Categorías:</p> <p>1 = Muy en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Muy de acuerdo</p>
			Análisis de recursos humanos	
			Análisis de la estructura de puestos	
			Análisis de la capacitación	
		Planeamiento del programa de capacitación	En qué capacitar	
			Para qué capacitar	
		Ejecución del programa de capacitación	En razón del uso	
			En razón del tiempo	
			En razón del local	
		Evaluación de resultados de la capacitación	Calidad	
Servicio				
Rapidez				
Competitividad empresarial	La competitividad empresarial se identifica con la capacidad que tienen las organizaciones para generar y mantener las ventajas competitivas que logren tener, así como también mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que actúa.	Performance		
		Recursos		
		Potencial		

Primer instrumento de validación



CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA COOPAC CREDICOOP AREQUIPA - SEDE TACNA



Nombre del encuestador: Meilin Lanchipa Luna

Lugar donde se realiza la encuesta: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa - sede Tacna

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de noviembre de 2018

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna:

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar su percepción con respecto a la capacitación del personal que se da en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna; siendo de carácter anónimo, por lo cual, lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información sólo se utilizará para fines académicos. Se le invita a marcar con una "X" sobre la respuesta que se adecue mejor a su apreciación personal.

N°	ITEM	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Análisis de necesidades de la organización						
1	La entidad establece metas alcanzables por el personal.					
2	La entidad plantea objetivos factibles por el equipo de trabajo.					
3	La cooperativa promueve el conocimiento de la misión.					
4	La cooperativa promueve el conocimiento de la visión.					
5	La entidad desarrolla los conocimientos de sus colaboradores.					
6	La entidad desarrolla las actitudes de sus colaboradores.					
7	La entidad establece requisitos adecuados al puesto de trabajo.					
8	La capacitación del personal contribuye con el alcance de los objetivos de la entidad.					
Planeamiento del programa de capacitación						
9	La información que se obtiene en la capacitación contribuye en el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de los colaboradores.					
10	El objetivo de la capacitación es mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal.					
Ejecución del programa de capacitación						
11	Se utilizan lecturas, instrucciones programadas o por computadora que mejoren el desempeño del personal.					
12	Se realiza capacitación antes y después del ingreso del personal en la entidad.					
13	Se realizan capacitaciones tanto dentro como fuera de la entidad para el mejoramiento del desempeño del personal.					
Evaluación de resultados de la capacitación						
14	A través de la capacitación, se cumplieron las expectativas del colaborador.					
15	Por medio de la capacitación, se satisficieron las necesidades del colaborador.					
16	El programa de capacitación se ajustó adecuadamente a los nuevos desafíos.					

¡Gracias por su colaboración!

Segundo instrumento de validación



CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LA COOPAC CREDICOOP AREQUIPA - SEDE TACNA



Nombre del encuestador: Meilin Lanchipa Luna

Lugar donde se realiza la encuesta: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa - sede Tacna

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de noviembre de 2018

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la COOPAC CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna:

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar su percepción con respecto a la competitividad empresarial que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa - Sede Tacna; siendo de carácter anónimo, por lo cual, lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información sólo se utilizará para fines académicos. Se le invita a marcar con una "X" sobre la respuesta que se adecue mejor a su apreciación personal.

N°	ITEM	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Performance						
1	A través del desempeño pasado del colaborador, la empresa pudo obtener ventaja entre sus competidores.					
2	Por medio del desempeño actual del colaborador, la empresa se encuentra con ventaja competitiva.					
3	Se puede afirmar que a través del actual colaborador, se puede llegar a obtener ventaja competitiva en el futuro.					
Recursos						
4	Los conocimientos que posee el colaborador son adecuados para poder ejercer sus actividades ante la competitividad existente.					
5	El colaborador posee habilidades apropiadas para poder competir en el mercado.					
6	Las destrezas que posee el colaborador son adecuados para poder responder ante la competitividad existente.					
7	Los métodos que utiliza el colaborador son apropiados para poder competir en el mercado.					
8	Las técnicas e instrumentos que posee el colaborador son adecuados para poder competir en el mercado.					
Potencial						
9	Las metas alcanzadas por el colaborador contribuyen en el alcance de los objetivos estratégicos de la cooperativa.					
10	El desempeño laboral del colaborador contribuye en el potencial de la cooperativa para enfrentar la competencia en el futuro.					
11	El colaborador contribuye en la buena reputación de la imagen de la cooperativa.					
12	El colaborador responde a los requerimientos de los clientes de los segmentos de mercado.					

¡Gracias por su colaboración!

Validación del instrumento